

Programa

Emprende y Salud

Políticas de Garantía y Soporte

Programa Emprende y Salud

Políticas de Garantía y Soporte

En el marco del programa Emprende y Salud, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades y la calidad de nuestros productos. Por ello, hemos establecido una política clara de garantía, atención al cliente y procesos de soporte técnico, especialmente para nuestros filtros de agua de la marca Sawyer, los cuales cuentan con certificación internacional de calidad.

Garantía de Filtros de Agua

Todos los filtros entregados a través del programa cuentan con una garantía de un (1) año, la cual cubre fallas de fábrica y piezas reemplazables. Esta garantía es válida desde la fecha de entrega del producto al cliente final. La marca Sawyer cumple con estándares internacionales de filtración, lo cual respalda su eficacia en la remoción de bacterias, protozoarios y otros contaminantes del agua.

¿Qué sucede si un cliente reporta fallas?

Si un cliente experimenta alguna falla con su filtro, se deberá seguir el siguiente procedimiento para asegurar una atención eficiente:

1. Comunicación de la Falla: El cliente debe informar el problema a través del canal designado del programa (teléfono, WhatsApp o correo electrónico).
2. Evaluación de Garantía: En un plazo máximo de 5 días hábiles, el equipo técnico validará si la falla está cubierta por la garantía.
3. Solución del Caso: En caso de proceder la garantía, se brindará una solución (reemplazo de partes, asesoría o cambio del equipo) en un período máximo de 15 días calendario.

Importante

La garantía no cubre daños provocados por mal uso, golpes, manipulación indebida o pérdida de piezas. En estos casos, se podrá brindar asesoría, pero no aplica reposición gratuita.

Programa Emprende y Salud

Asesoría y Acompañamiento

Cuando se reporta una falla, nuestro equipo no solo evalúa la condición del filtro, sino que también brinda asesoría personalizada sobre el correcto uso y mantenimiento del equipo. Esta atención forma parte del compromiso educativo del programa Emprende y Salud para fomentar prácticas seguras de consumo de agua.

¿Qué pasa si un cliente no puede pagar su cuota mensual?

El programa contempla situaciones de vulnerabilidad económica. Si un cliente no logra cumplir con su cuota en un mes determinado:

- Su situación será evaluada al cierre del mes por el equipo de Yaqua.
- Si se determina que se trata de un caso social justificado, el cliente podrá acceder a un descuento o prórroga especial.

Nota para el emprendedor:

En caso de que un cliente no pague su cuota, no se descontará tu comisión por otros filtros vendidos, sin embargo, no recibirás comisión por ese cliente en particular hasta que regularice su situación.

Compromiso de Calidad

Los filtros Sawyer que se entregan en el programa están respaldados por rigurosas pruebas y certificaciones internacionales. Su tecnología de microfiltración de fibras huecas garantiza una solución segura y duradera para el acceso al agua potable. Esto fortalece la confianza en el producto y refuerza el propósito del programa: mejorar la salud de las familias mediante acceso a agua segura.

Importante

La garantía no cubre daños provocados por mal uso, golpes, manipulación indebida o pérdida de piezas. En estos casos, se podrá brindar asesoría, pero no aplica reposición gratuita.